

8 marzo 2010 0:00

Contratto telefonico Fastweb

Tra circa un mese dovrò traslocare in quanto ho acquistato casa presso un altro comune, ed attraverso la mia attuale connessione internet (uso alice) ho fatto una ricerca sulle tariffe più convenienti per l'utilizzo del telefono e di internet.

Tra tutte le offerte visionate mi sono soffermato su Fastweb ed ho cercato di verificare la disponibilità di copertura. Il link però aveva bisogno di un numero di telefono di un vicino (dato che non era in mio possesso). Mando quindi una segnalazione a Fastweb in modo che il call center mi richiami per saperne di più. Ieri (02/03/2010) vengo contattato da un operatore fastweb che peraltro non si qualifica completamente (ha ommesso il cognome) e gli pongo il problema. Lui verificava prontamente la copertura e felicissimo di questo mi proponeva una tariffa allettante: 35euro mensili tutto incluso. Gli riferisco di dover parlare con mia moglie e lui, molto ansioso, mi riferiva che stava per smontare, che il giorno dopo avrebbe avuto una convention e che se non l'avessi fatto con lui non sarebbe stato più possibile attuare quella promozione; gli dico di richiamare dopo 20 minuti.

La tariffa era la più bassa che si potesse trovare in giro e chiaramente io e mia moglie abbiamo controllato sul sito della fastweb, e constatavamo l'inesistenza della tariffa indicatami. Quando lo stesso operatore mi richiamava gli chiedevo se nelle 35 euro mensili fosse previsto lo scatto alla risposta ed il perchè non ci fosse quella tariffa sul sito. Lui risponde che per 35 euro si intendeva senza scatto alla risposta e che la tariffa era indicata sul sito ma bisognava cercare bene soffermandosi molto sulla sua onestà intellettuale e di quella aziendale.

Bene, mi chiede i miei dati ed alla fine mi dice che avrei ricevuto un sms ed una mail esplicativa.

Mi accorgo però che la tariffa da lui menzionata effettivamente era indicata, ma si trattava di una promozione fino al mese di gennaio 2011, dopodichè sarebbe aumentata di quasi 10 euro mensili. Chiamo Fastweb (192192) e chiedo delucidazioni e l'unica cosa che mi dicono è che ormai il contratto è già fatto e purtroppo non si può fare più nulla.

Mi chiedo:

1. Ma il primo operatore non doveva qualificarsi con nome e cognome?
2. Doveva indicarmi che mi stava registrando (sempre che...)?
3. Non doveva fornirmi tutte le indicazioni di dettaglio compreso l'aumento della tariffa a gennaio 2011?
4. Non doveva concludere la telefonata fornendomi gli estremi della pratica, il numero al quale rivolgermi se avessi avuto delle curiosità ed, in ultimo, ripetendomi il suo nome e cognome?

Credo che ci siano altri estremi per poter ritenere nullo il presunto contratto che loro detengono, ma vorrei sapere da voi quale azione intraprendere nei loro confronti per poter recedere prima che la cosa prenda una brutta piega. Ringraziandovi anticipatamente vi porgo i miei più cordiali saluti.

Marco, da Maniago

Risposta:

ha dieci giorni per recedere con raccomandata ar, in cui evidenzia anche la scorrettezza dell'operatore e richiede un risarcimento danni

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+internet+tv+pagamento+regole+diritto_11332.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php